gemeente Ferwerderadiel

GEMEENTEBLAD

Nr. 174495
21 december
2016

Officiële uitgave van gemeente Ferwerderadiel.

Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. en de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten

Het Algemeen Bestuur van de DDFK-gemeenten, het Dagelijks Bestuur van de DDFK-gemeenten en de voorzitter van de DDFK-gemeenten, ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft en
de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft,
gelet op de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten en hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht,
gezien de instemming van de BOR van 24 november 2015 conform artikel 27, lid 1, sub j van de Wet op de Ondernemingsraden;
besluiten vast te stellen de:
Gezamenlijke k l achtenregeling gemeenten Dantumadiel , Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. en de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. bestuursorgaan:
de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester, het algemeen bestuur, het dagelijks bestuur en de voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten waaronder begrepen alle leden van deze bestuursorganen met uitzondering van de individuele gemeenteraadsleden, alsmede alle personen en rechtspersonen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan;

b. gedraging:
het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk- of rechtspersoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, waaronder onder andere zijn begrepen onheuse bejegening, het verstrekken van verkeerde gegevens, het achterwege laten van een reactie, de manier waarop het bestuursorgaan werkzaamheden verricht of juist nalaat;

c. klacht:
een schriftelijk of mondeling ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop (een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van) een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen;

d. klachtbehandelaar:
degene die op grond van artikel 5 van deze regeling is belast met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;

e. klachtencoördinator:
degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 3 van deze regeling;

f. klager:
de natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht tot het bestuursorgaan wendt over de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze persoon heeft gedragen;

g. Nationale Ombudsman:
het bureau van de Nationale Ombudsman te Den Haag dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht.

Artikel 2 Fasering

Een schriftelijk ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2 van de Algemene wet bestuursrecht en met inachtneming van de bepalingen van deze regeling.
De klachtbehandeling kent drie fasen:

1. behandeling vindt in eerste instantie plaats door de in artikel 5 aangewezen klachtbehandelaar.
2. behandeling in tweede instantie (alleen van toepassing op klachten inzake medewerkers van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten). Indien de klacht in eerste instantie niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan klager de klacht voorleggen aan de voorzitter van de DDFK-gemeenten. Klager kan er echter ook voor kiezen om deze fase over te slaan.

3. behandeling door de Nationale Ombudsman. Indien de klager na de behandeling in eerste en/of tweede instantie niet tevreden is over afhandeling van zijn klacht, kan hij vervolgens nog een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Artikel 3 Klachtencoördinator

1. Door of namens het Dagelijks Bestuur van de DDFK-gemeenten wordt een klachtencoördinator en één of meer plaatsvervangende klachtencoördinatoren aangewezen.
2. De klachtencoördinator ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Algemene wet bestuursrecht en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. De begeleiding van elke klacht vindt plaats door de klachtencoördinator, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door een plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
4. De klachtencoördinator is in verband met de voorbereiding van de behandeling van een klacht bevoegd rechtstreeks alle gewenste inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen.
5. Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator, die zorgdraagt voor de registratie van de klacht. De klachtencoördinator stelt het jaarverslag op als bedoeld in artikel 10.
6. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente op als contactpersoon voor de Nationale Ombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:
   a. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.
   b. het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Wijze van indiening

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Een mondeling geuite klacht kan zowel telefonisch als persoonlijk worden ingediend. Van elke mondeling geuite klacht waarvan klager aangeeft dat hij formeel in behandeling genomen moet worden, wordt een notitie gemaakt, welke notitie zo spoedig mogelijk aan de klachtencoördinator wordt overhandigd. De klachtencoördinator zal de klacht op schrift stellen en ter ondertekening aan klager voorleggen ter bevestiging van de juiste notering van de klacht. De klacht wordt vervolgens als een schriftelijke klacht in behandeling genomen.
3. Een schriftelijk ingediende klacht moet zijn ondertekend en ten minste de volgende gegevens bevatten:
   a. de naam en het adres van de indiener;
   b. de dagtekening;
   c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

4. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk afschriften van relevante stukken overgelegd.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

Klachten inzake de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten:

1. Een klacht over het Algemeen Bestuur of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de burgemeesters van de DDFK-gemeenten, tenzij hij/zij zelf het onderwerp van de klacht is/zijn, in welk geval hij/zij niet aan de behandeling van de klacht deelneemt/deelnemen.
2. Een klacht over het Dagelijks Bestuur of een (plaatsvervangend) lid ervan wordt behandeld door de voorzitter, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval lid 3 van dit artikel van toepassing is.
3. Een klacht over de voorzitter wordt behandeld door de plaatsvervangend voorzitter.
4. Een klacht over de directeur wordt behandeld door de voorzitter.
5. Een klacht over een afdeling of afdelingsmanager, een team of teamleider of over een medewerker wordt behandeld door de direct leidinggevende. Na ontvangst van de klacht bepaalt de klachtbehandelaar samen met zijn direct leidinggevende hoe de klacht zal worden behandeld.
6. Alle overige klachten worden behandeld door de voorzitter.
7. Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij afwijken van lid 5.

Klachten inzake de gemeenten:

1. Een klacht over de gemeenteraad wordt behandeld namens de gemeenteraad door een uit de gemeenteraad aan te wijzen dan wel in te stellen commissie van maximaal 3 leden uit 3 verschillende raadsfracties.
2. Een klacht over het college van burgemeester en wethouders als geheel of over één van de wethouders wordt behandeld namens het college van burgemeester en wethouders door de burgemeester.

3. Een klacht over de burgemeester wordt behandeld door de loco-burgemeester.
4. Een klacht over de gemeentesecretaris of de griffier wordt behandeld door de burgemeester.
5. Alle overige klachten worden behandeld door de gemeentesecretaris.

Artikel 6 Ontvangst

1. De ontvangst van een schriftelijk ingediende klacht wordt binnen twee weken schriftelijk aan de klager bevestigd door de klachtencoördinator.
2. In de bevestiging wordt meegedeeld wie de klacht zal behandelen en hoe het verloop van de procedure zal zijn.
3. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt dat binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan klager meegedeeld.

Artikel 7 Hoor en wederhoor

1. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, ontvangt van de klachtbehandelaar een afschrift van de klacht, de eventueel daarbij meegezonden stukken en de ontvangstbevestiging.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen van beide partijen kan gelijktijdig plaatsvinden en is in beginsel niet openbaar. Getracht wordt om via bemiddeling tot een oplossing te komen.
3. Zo nodig worden getuigen gehoord. Ambtenaren van de gemeente die als getuige worden opgeroepen, zijn verplicht hieraan gehoor te geven.
4. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich bij het horen door iemand van hun keuze laten vergezellen of bijstaan.
5. De klachtbehandelaar kan gedurende de klachtenprocedure voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 8 Afdoening in eerste instantie

1. De klachtbehandelaar verzamelt alle relevante informatie en informeert de klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen zes weken of, na verdaging, uiterlijk binnen 10 weken na ontvangst van het klaagschrift in een afdoeningsbrief. De afdoeningsbrief bevat een motivering over zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht en over de conclusies die daaraan worden verbonden. De klachtencoördinator en de manager krijgen hiervan een afschrift.
2. De in lid 1 genoemde vereisten voor de afdoeningsbrief gelden niet wanneer de klacht tussentijds naar tevredenheid van de klager is afgehandeld.
3. Indien het een klacht betreft inzake medewerkers / een team of een afdeling van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten zoals bedoeld in artikel 5 lid 5 wordt de klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de afdoening in eerste instantie, zijn klacht kan voorleggen aan de voorzitter van de DDFK-gemeenten, binnen zes weken na de ontvangst van de afdoeningsbrief. Klager kan er in dat geval echter ook voor kiezen om deze instantie over te slaan en zijn klacht binnen een jaar na ontvangst van de afdoeningsbrief voor te leggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 9 Afdoening in tweede instantie

1. Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht tegen een medewerker van de Gemeenschappelijke Regeling in eerste instantie, kan hij zijn klacht in tweede instantie voorleggen aan de voorzitter.
2. De voorzitter zal aan de hand van de informatie die hij van de klachtbehandelaar heeft ontvangen, de aard van de klacht en de wens van klager, bepalen of hij klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd in de gelegenheid zal stellen om te worden gehoord.
3. De voorzitter adviseert het Dagelijks Bestuur omtrent de afhandeling van de klacht in de vorm van een door de voorzitter te ondertekenen afdoeningsbrief.
4. De voorzitter, informeert klager en de persoon over wiens handelen wordt geklaagd, binnen vier weken na ontvangst van de klacht in een afdoeningsbrief over zijn conclusies. De klachtencoördinator krijgt hiervan een afschrift.
5. De klager wordt meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de behandeling van zijn klacht, zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, binnen een jaar na de ontvangst van de afdoeningsbrief van de voorzitter.

Artikel 10 Verslag

1. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan het Dagelijks Bestuur, de colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten, de ondernemingsraad en de directeur verslag uit van alle klachten die in het voorafgaande jaar binnen de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten en de gemeenten zijn behandeld, aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorafgaande jaar zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman.

2. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat formeel in behandeling is genomen, alsmede een weergave van de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen.

Artikel 11 Uitzonderingsbepaling
Deze regeling is niet van toepassing op klachten van werknemers over seksuele intimidatie, racisme en discriminatie.

Artikel 12 Inwerkingtreding
Deze regeling treedt in werking op de eerste dag na haar bekendmaking.

Artikel 13 Overgangsregeling
Klachten tegen medewerkers die per 1 januari 2017 in dienst zijn van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten en die vóór 1 januari 2017 zijn ingediend bij één van de vier DDFK-gemeenten, maar nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld conform deze regeling.
Klachten tegen gemeentelijke bestuursorganen en medewerkers die per 1 januari 2017 in dienst zijn van één van de vier DDFK-gemeenten, ingediend vóór 1 januari 2017, maar die nog niet in behandeling zijn genomen, worden behandeld conform de gemeentelijke klachtenregelingen.

Artikel 14 Citeertitel
Deze regeling wordt aangehaald als: Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. en de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten.
Vastgesteld in de vergadering van het **Algemeen bestuur** van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten d.d. ...
……………………………………………………………………………………
de secretaris, de voorzitter,
F.W. Brave J.W. de Vries
Vastgesteld in de vergadering van het **Dagelijks bestuur** van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten d.d. ...
……………………………………………………………………………………
de secretaris, de voorzitter,
F.W. Brave J.W. de Vries
Vastgesteld door de **Voorzitter** van de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten d.d. ...
…………………………………………
de voorzitter,
J.W. de Vries
Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente **Dantumadiel**in de vergadering van ... 2016.
………………………………………………………………………………………
de griffier, de voorzitter,
R.Dijksterhuis K.S. Heldoorn
Aldus vastgesteld door het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Dantumadiel in de vergadering van ... 2016.
……………………………………………………………………………………
de secretaris de burgemeester
E.Wagenaar K.S. Heldoorn
Aldus vastgesteld door de Burgemeester van de gemeente Dantumadiel op ... 2016.
de burgemeester
K.S. Heldoorn
Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente **Dongeradeel** in de vergadering van ... 2016.
………………………………………………………………………………………
de griffier, de voorzitter,
B.Folbert M.C.M. Waanders
Aldus vastgesteld door het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Dongeradeel in de vergadering van ... 2015.
……………………………………………………………………………………
de secretaris de burgemeester
D.J. Willems M.C.M. Waanders
Aldus vastgesteld door de Burgemeester van de gemeente Dongeradeel op ... 2016.
de burgemeester
M.C.M. Waanders
Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente **Ferwerderadiel** in de vergadering van ... 2016.
………………………………………………………………………………………
de griffier, de voorzitter,
K.Corsel mr. W. van den Berg

Aldus vastgesteld door het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Ferwerderadiel in de vergadering van … 2016.
……………………………………………………………………………
de secretaris de burgemeester
J.J. Hofstede mr. W. van den Berg
Aldus vastgesteld door de Burgemeester van de gemeente Ferwerderadiel op … 2016.
de burgemeester
mr. W. van den Berg
Aldus vastgesteld door de gemeenteraad van de gemeente **Kollumerland c.a.** in de vergadering van … 2016.
………………………………………………………………………………
de griffier, de voorzitter,
T.Toren B. Bilker
Aldus vastgesteld door het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Kollumerland ca. in de vergadering van … 2016.
……………………………………………………………………………
de secretaris de burgemeester
H.J. Jonker B. Bilker
Aldus vastgesteld door de Burgemeester van de gemeente Kollumerland c.a. op … 2016.
de burgemeester
B.Bilker

Toelichting op de Gezamenlijke klachtenregeling gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. en de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten

Ingaande 1 januari 2017 treden bijna alle medewerkers van de gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. in dienst bij de Gemeenschappelijke Regeling DDFK-gemeenten. Om de samenwerking zo efficiënt mogelijk te maken, is het de bedoeling een gezamenlijke verordening voor de interne klachtenprocedure voor de vijf deelnemende organisaties vast te stellen. Dit betekent dat de huidige verordeningen door de besturen van Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. vervangen worden door deze nieuwe regeling. Omdat de aparte gemeenten ook bijna geen medewerkers meer in dienst hebben is het bovendien logisch dat de ondersteuning en begeleiding van de klachten tegen de gemeentelijke bestuursorganen wordt verzorgd door de klachtencoördinator van de Gemeenschappelijke Regeling. Het gaat hierbij om klachten tegen bestuursorganen waarbij de procedure en de registratie begeleid worden door de klachtencoördinator van de Gemeenschappelijke Regeling zodat naast een inhoudelijk goede afhandeling, ook voldaan wordt aan de eisen die de Algemene wet bestuursrecht stelt aan een zorgvuldige en behoorlijke klachtenafhandeling.
Als een klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door het bestuursorgaan, kan de klacht worden voorgelegd aan een aan te wijzen ombudsman. Voor deze externe behandeling van klachten zijn alle vier de deelnemende gemeenten aangesloten bij de Nationale Ombudsman. Het is dan ook logisch dat ook de Gemeenschappelijke Regeling zich heeft aangesloten bij de Nationale Ombudsman voor de externe behandeling van klachten die tegen haar dan wel haar medewerkers worden ingediend. Mede omdat het reeds mogelijk is om de klacht extern bij de Nationale Ombudsman neer te leggen, is ervoor gekozen om de behandeling in eerste instantie van de klacht door de Gemeenschappelijke Regeling of de gemeente, door de organisatie zelf te laten afhandelen in plaats van door een externe functionaris of commissie. Het zal bovendien meestal gaan om klachten tegen medewerkers waarvoor geldt dat de direct leidinggevende die verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen van een team en die het functioneren van medewerkers beoordeelt, bij uitstek geschikt is om een klacht tegen haar medewerker(s) af te handelen. Omdat klachten een belangrijk signaal kunnen geven over het functioneren van een organisatie/team of persoon, is er wel voor gekozen om een afstemmingsplicht op te nemen met de manager of directeur.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 Begripsbepalingen

In artikel 1 wordt een aantal begrippen gedefinieerd.
De verschillende bestuursorganen zijn zodanig gedefinieerd zodat deze regeling toepasbaar is op alle medewerkers en bestuursorganen van de deelnemende gemeenten en de Gemeenschappelijke Regeling.
De omschrijving van het begrip “klacht” is in overeenstemming met de Wet Nationale Ombudsman. Het begrip is ruim geformuleerd aangezien een uiting van ongenoegen in de praktijk sterk kan variëren. In de definitie wordt ook aangegeven tegen welke organen en personen klachten kunnen worden ingediend.
Onderscheid moet worden gemaakt tussen klachten over gedragingen en meldingen over gebreken in de uitvoering van gemeentelijke taken (bijvoorbeeld gaten in de weg, overhangende takken of loszittende tegels). Dergelijke meldingen worden in het dagelijks spraakgebruik ook wel als klacht aangeduid. Zij vallen echter niet onder deze klachtenregeling en het gemelde gebrek dient - in verband

met mogelijke aansprakelijkheid van de gemeente - snel en praktisch door de betreffende afdeling te worden afgedaan.

Artikel 2 Fasering

Artikel 2 geeft de formele opbouw van de volledige klachtenprocedure weer.
De behandeling van een klacht kan in drie instanties plaatsvinden. In eerste instantie zal de in de regeling aangewezen klachtbehandelaar de klacht behandelen. Het merendeel van de klachten richt zich over het algemeen tegen medewerkers. Deze klachten zullen in eerste instantie behandeld worden door de direct leidinggevende. Indien klager vervolgens niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht, kan hij ervoor kiezen om de klacht voor te leggen aan de voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling voor behandeling in tweede instantie. Klager kan er echter ook voor kiezen om deze fase over te slaan en de klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Alle overige klachten kennen alleen de behandeling door de klachtbehandelaar in eerste instantie en de Nationale Ombudsman.
De voor de klager belangrijkste procedurele regels staan in deze regeling, maar voor een volledig beeld is het nodig om ook hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) te raadplegen.

Artikel 3 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator is de centrale functionaris bij de klachtenbehandeling en ook de persoon die zorgdraagt voor de registratie. Het is belangrijk dat de klachtencoördinator in alle stadia van de afhandeling op de hoogte gehouden wordt van de voortgang, ook voor de bewaking van de termijnen. Niet alleen ondersteunt de klachtcoördinator de verschillende klachtbehandelaars, de klachtcoördinator verzorgt ook de jaarlijkse rapportage en treedt op als contactpersoon van de Nationale Ombudsman.

Artikel 4 Wijze van indiening

De klachtenregeling behoort te voorzien in een laagdrempelige voorziening voor de burgers. Daarom is
het mogelijk op alle mogelijke manieren te klagen. Het eerste lid geeft een ieder dan ook het recht om zowel mondeling als schriftelijk een klacht in te dienen. Een ieder wil zeggen zowel natuurlijke personen als rechtspersonen, maar ook "entiteiten" die geen rechtspersoonlijkheid bezitten (zoals bijvoorbeeld een ondernemingsraad).
In het tweede lid wordt beschreven wat gedaan zal worden met een mondeling ingediende klacht waarvan klager aangeeft dat hij formeel in behandeling genomen moet worden.
Het derde lid is overgenomen uit artikel 9:4, lid 2, van de Awb, betreffende de minimale eisen waaraan een klaagschrift moet voldoen. Indien het klaagschrift niet aan deze criteria voldoet, hoeft het niet in behandeling te worden genomen, maar dat mag uiteraard wel. Een herstelmogelijkheid zoals in de bezwaarschriftprocedure kent hoofdstuk 9 van de Awb niet, maar per geval kan worden bekeken of het in de rede ligt aan de klager toch gelegenheid tot herstel van verzuimen te geven. Anoniem ingediende klachten worden in beginsel niet in behandeling genomen. Naar het oordeel van de Nationale Ombudsman kan op dit beginsel een uitzondering worden gemaakt wanneer aannemelijk is dat de klager zwaarwegende belangen heeft om anoniem te blijven. Uiteraard dient de anonieme klager op een zodanige wijze kenbaar en bereikbaar te zijn, dat zijn klacht naar behoren kan worden onderzocht.

Artikel 5 Klachtbehandelaar

In dit artikel wordt aangegeven wie een klacht behandelt. Indien de aard van de klacht tegen een medewerker van de Gemeenschappelijke Regeling daartoe aanleiding geeft, wordt de directeur geïnformeerd over de klacht en kan hij tevens bepalen dat een klacht over een team, teamleider/hoofd of medewerker van een team door iemand anders wordt behandeld.
Een klacht tegen een medewerker van de Gemeenschappelijke Regeling wordt behandeld door diens direct leidinggevende. De direct leidinggevende bepaalt aan het begin van de klachtenprocedure samen met diens direct leidinggevende op welke manier de klacht zal worden behandeld.

Artikel 6 Ontvangst

De klachtencoördinator zorgt voor een ontvangstbevestiging en stelt zowel de beklaagde als de klachtbehandelaar op de hoogte van de klacht.
Er kan over veel worden geklaagd maar niet over wat er in de gemeenteraad of -commissies wordt gezegd of schriftelijk wordt overgelegd. Dit ligt voor de hand, het democratisch proces heeft zijn eigen dynamiek en moet niet verstoord worden door dit soort acties.
In artikel 9:8 Awb worden een aantal situaties genoemd waarin een klacht niet in behandeling genomen hoeft te worden:

- herhaalde klacht;
- gedraging heeft langer dan een jaar geleden plaatsgevonden;
- gedraging had bezwaar of beroep tegen moeten worden gemaakt of;
- is onder de rechter of onder de rechter geweest of;
- maakt deel uit van een opsporingsonderzoek;
- onvoldoende belang van de klager of;
- de gedraging is van onvoldoende gewicht.

Artikel 7 Hoor en wederhoor

Een belangrijk onderdeel van het in artikel 8 bedoelde onderzoek is het hoor en wederhoor, met inbegrip van de mogelijkheid om op elkaars standpunten te reageren. In het kader van een behoorlijke klachten-

regeling verlangt de Nationale Ombudsman derhalve dat een klacht op basis van hoor en wederhoor wordt behandeld.
Het eerste lid is overgenomen uit artikel 9:9 Awb. Een ieder heeft het recht om te weten dat er over zijn of haar handelen een klacht is ingediend alsmede wat de inhoud van die klacht is. Bovendien geeft dit de betreffende persoon de gelegenheid zich voor te bereiden op het vervolg van de procedure.
Het verdient in het algemeen aanbeveling om de klager en degene over wiens handelen geklaagd wordt, in elkaars aanwezigheid te horen. Betrokkenen kunnen dan direct op elkaars stellingen reageren en vaak wordt ook duidelijk over welke punten wel overeenstemming bestaat en over welke punten dat niet het geval is. Het is aan de klachtbehandelaar om te beoordelen of het horen in elkaars aanwezigheid plaats zal vinden, niet in alle gevallen is het immers de aangewezen manier.
Hoewel hoofdstuk 9 van de Awb er niet over rept, wordt in het derde lid aan alle betrokkenen het recht gegeven getuigen op te roepen of mee te brengen. Hiermee is aansluiting gezocht bij de bepalingen inzake de behandeling van bezwaarschriften. Het is gewenst dat het oproepen of meebrengen van de getuigen zoveel mogelijk vooraf wordt aangekondigd. Eventuele onkostenvergoedingen zijn voor rekening van degene die de getuige oproept of meebrengt.
Het staat de klager of degene waarover geklaagd wordt vrij om zich tijdens het gesprek te laten vergezellen of bijstaan door iemand van zijn of haar keuze. Die mogelijkheid wordt in het vierde lid geboden. Het kan immers voorkomen dat de betrokkene zich onprettig of onzeker voelt zonder de aanwezigheid van iemand die hij of zij vertrouwt. Het is belangrijk dat men zich veilig voelt om vrijuit te spreken, dit komt de zorgvuldige behandeling van de klacht ten goede. Ook hier geldt dat eventuele onkostenvergoedingen voor rekening zijn van degene die de betreffende persoon heeft meegebracht.
Op grond van het vijfde lid kan de klachtbehandelaar op elk moment tijdens de procedure proberen tot een oplossing van de klacht te komen waarmee de klacht naar tevredenheid van de klager wordt afgehandeld.

Artikel 8 Afdoening in eerste instantie

Voorop moet staan de gronden voor de klacht in een zo vroeg mogelijk stadium weg te nemen. Dit is het beste voor de relatie met de klager(burger) en geeft de minste werklast Het liefst door het tot tevredenheid oplossen van door een burger als storend ervaren zaak. Vóór en tijdens de formele procedure kan geprobeerd worden om de klacht op te lossen door een simpele vorm als het geven van opheldering of het aanbieden van excuses (zie artikel 7, vijfde lid). Dit is echter niet altijd mogelijk waardoor een zwaardere vorm van behandeling nodig zal zijn, met nader onderzoek en de toepassing van hoor en wederhoor. De Awb geeft de verplichting de klager te horen. Deze procedure zal uiteindelijk uitmonden in een afdoeningsbrief namens het bestuursorgaan.
Gezien de korte termijnen dienen deze goed bewaakt te worden door de klachtencoördinator en de klachtbehandelaar. De mogelijkheid bestaat de besluitvorming vier weken te verdagen onder mededeling aan de indiener (artikel 9:11, lid 2 Awb). Bij de toezending van de afdoeningsbrief moet de klager gewezen worden op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Indien het een klacht betreft tegen een medewerker van de Gemeenschappelijke Regeling, kan de klager ervoor kiezen om zijn klacht nog voor te leggen aan de voorzitter.

Artikel 9 Afdoening in tweede instantie

Indien de klacht gericht is tegen een medewerker van de Gemeenschappelijke Regeling en klager is niet tevreden over de behandeling van zijn klacht, kan klager ervoor kiezen om zijn klacht in tweede instantie nog voor te leggen aan de voorzitter van de Gemeenschappelijke Regeling. Voor deze fase wordt slechts vier weken gegeven. Meer tijd zal zeer waarschijnlijk ook niet nodig zijn omdat er reeds een dossier is aangelegd en een onderzoek is uitgevoerd. De voorzitter kan zelf bepalen of hij het nodig vindt om klager (nogmaals) te horen. De Voorzitter zal in een afdoeningsbrief zijn conclusies neerleggen.
Er is gekozen voor een optionele tweede interne klachtbehandelingsmogelijkheid omdat het voor klager plezierig kan zijn om zijn klacht onder de aandacht te brengen van een bestuursorgaan van de Gemeenschappelijke Regeling. Met de behandeling in eerste instantie is echter al wel voldaan aan alle eisen die in de wet aan een klachtbehandeling worden gesteld waardoor het niet noodzakelijk is om deze tweede instantie hetzelfde op te tuigen als de behandeling in eerste instantie.
Indien klager niet tevreden is over de behandeling van zijn klacht door de voorzitter, kan hij zijn klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

Artikel 10 Verslag

Op grond van artikel 9:12a Awb is het verplicht om jaarlijks over de geregistreerde klachten te publiceren. Daarnaast is een goed inzicht in aard, frequentie en oorzaak van klachten van belang voor de beleidsontwikkeling en –uitvoering op het terrein van (juridische) kwaliteitszorg. Een goede verslaglegging over de ingediende klachten en over de afdoening ervan kan daartoe bijdragen.
Het ligt het meest voor de hand om die publicatie te koppelen aan het kalenderjaar. Om die reden moet de klachtencoördinator uiterlijk op 31 maart van ieder kalenderjaar een verslag opstellen van de klachten die in het voorafgaande jaar zijn behandeld.
Het verslag moet een volledig overzicht bevatten van alle bij in het voorafgaande kalenderjaar in behandeling genomen klachten, aangevuld met een overzicht van de klachten die zijn ingediend bij de Nationale Ombudsman. Het verslag kan informatie bevatten over de aard van de klachten, de wijze waarop tijdens de informele fase met klachten wordt omgegaan. Ook kunnen er aanbevelingen in het verslag worden opgenomen.

In het verslag moeten worden opgenomen klachten die in het betreffende kalenderjaar zijn behandeld, ook als de klacht reeds in het jaar daarvoor in behandeling is genomen. Verder moeten alle klachten worden opgenomen die in het betreffende kalenderjaar in behandeling zijn genomen, ook als de procedure nog niet is afgerond.
Het verslag wordt geanonimiseerd opgesteld, er worden dus geen persoonsgegevens in het verslag opgenomen. Het verslag wordt uitgebracht aan het dagelijks bestuur, de colleges en de directeur. Het verslag is openbaar.

Artikel 11 Uitzonderingsbepaling

Deze regeling is niet van toepassing op klachten van medewerkers van de Gemeenschappelijke Regeling over ongewenste omgangsvormen van andere medewerkers, waarbij gedacht kan worden aan seksuele intimidatie, bedreiging, racisme en discriminatie. Voor deze klachten zal een aparte regeling worden opgesteld.

Artikel 12, 13 en 14 Inwerkingtreding

De klachtenregeling treedt in werking per 1 januari 2017, dat is de datum dat de ambtenaren die in dienst zijn van de gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. in dienst treden bij de Gemeenschappelijke Regeling. In verband met de overgang van het grootste gedeelte van het ambtelijk apparaat naar de Gemeenschappelijke Regeling wordt in een overgangsregeling voorzien.